

<<传奇的服务>>

图书基本信息

书名：<<传奇的服务>>

13位ISBN编号：9787040142297

10位ISBN编号：7040142295

出版时间：2004-1

出版时间：高等教育出版社

作者：桑德斯

页数：146

字数：150000

译者：魏青江

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<传奇的服务>>

内容概要

本书对世界头号服务企业诺斯通百货公司的服务理念进行了全面剖析，并从中总结出一些通用的领导原则。

据此，读者可以学会如何通过授权、统一价值观等活动，充分激发下属员工的才智与激情，从而使自己公司的服务成为“传奇的服务”——惟一一种对客户有重大影响的服务！

<<传奇的服务>>

作者简介

贝西·桑德斯，原诺斯通百货公司副总裁兼总结理。

现在，她是一名高级管理顾问，擅长于发展并实施以人为中心的领导实务。

她有25年之久的经营及管理经验，可为我们提供关于建设一个有凝聚力的组织、设计全面的经营与营销战略、设定并实现顾客服务目标以及开发优秀的经营

<<传奇的服务>>

书籍目录

第1章 通往传奇的服务之路 问题 为什么是传奇的服务 传奇的服务 为什么传奇的服务不是标准 全身心的服务与不得已而为之的服务 让服务成为固有价值 投入到服务的领导工作中去 从理论到实践 把传奇的服务作为你的旅程目标第2章 传奇的服务是一种生活方式 问题 创造卓越的服务 服务是一种生活方式 卓越的发展历程 你真正期望的是什么 热衷于一项使命的偏执狂 熟能生巧——小事多实践、大事做完美 服务于人是一个旅程第3章 传奇的服务由顾客定义 问题 顾客不在乎的事情就不是服务 意外结果法则 传奇的服务的秘方 顾客的价值观念 关键时刻与机会第4章 传奇的服务是每个人的职责 问题 两种工作描述 领导你的员工 授权 所有权：服务是所有人的职责第5章 系统的设计中应该包括传奇的服务 问题 为什么你找不到合适的员工 对公司进行精心设计 精心设计人事过程 设计工作环境 提供技术 设计信息 排除障碍，有所改进.....

<<传奇的服务>>

媒体关注与评论

“ 传奇的服务 ” 的七大理
念 · 在公司中，形成一种一切为了服务，服务至上的氛围；
· 做每件事情时，都要考虑着服务于人；
· 在行动中坚持顾客服务是一种职责的理念；
· 为顾客的人服务
· 设计公司的每一部分，将服务包括在内，赢得满意结果；
· 发展公司，服务社会；
· 规划并支持公司战略。

<<传奇的服务>>

编辑推荐

在今天这个服务决定竞争成败的时代，有一家公司早在100年前就将服务当作企业经营的灵魂，并取得了非凡的成就，成为全球零售业的巨头，赢得了沃尔玛等世界顶级公司的一致钦佩，创造这一奇迹的就是诺斯通公司。

该公司所实行的服务策略被称为“传奇的服务”。

客户口中的传奇故事如同为公司设立了新的服务标准，如果公司能达到这种境界，就会建立起一种其他公司望尘莫及的竞争优势。

《传奇的服务》精彩地描述了怎样提供服务。

此书应是所有致力于为公众服务的人的必读之作。

<<传奇的服务>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>